

# Los chatbots, una clave para mejorar tu empresa.

Los chatbots o bots conversacionales están siendo de gran ayuda en diferentes industrias y negocios, entregando atención al cliente 24/7, ayudando a bajar los costos de operación y resolviendo de forma inmediata las necesidades de los clientes.

Su tendencia va en auge. De acuerdo con un estudio publicado por The Economist, 75 por ciento de ejecutivos entrevistados en diversas empresas aseguran que implementarán inteligencia artificial en forma de chatbots en sus compañías durante los próximos meses.

Y es que una de las ventajas de estos bots es que van aprendiendo de las necesidades de cada persona, de sus gustos para dar respuestas más personalizadas, creando empatía con los clientes.

“La industria bancaria es uno de los casos más representativos de los beneficios de los chatbots, pero también pueden ser usados para capacitar empleados, en servicio al cliente o como guías de museos”, explicó Gustavo Parés, director general de la empresa de inteligencia artificial Nearshore Delivery Solutions.

Para Parés, esta tecnología muestra su versatilidad principalmente en cuatro áreas:

1. Servicio al cliente, en donde los usuarios tienen contacto instantáneo con las marcas para plantear sus necesidades, problemas o dudas, dejando los problemas más complejos en manos de un especialista humano. Esto implica un ahorro de tiempo para el usuario y un ahorro de dinero para las empresas en la distribución de recursos y logrando una mejor relación entre cliente y marca.

2. Capacitaciones de personal. En este aspecto la inteligencia artificial juega el papel de enseñar toda clase de temas para los que se les programe, gracias a su capacidad de aprendizaje y personalización. En este caso los bot conversacionales fungen como un tutor haciendo de la experiencia de aprendizaje un proceso más dinámico para el usuario, con la ventaja de darle más flexibilidad y capacidad de adaptarse a las necesidades y requisitos específicos de una persona en particular.

3. Guías de turistas. Cada vez es más común ver como se emplea a las chatbots como promotor y difusor de la cultura. Interactuando con los visitantes de un museo, un bot puede explicar y dar detalles sobre una exposición, los artistas, fechas, horarios y curadores responsables. Comprenden el lenguaje natural y el contexto, por lo que pueden también resolver preguntas frecuentes sobre eventos y nuevas exposiciones, ofreciendo una cobertura de atención de tiempo completo.

4. Fomentar las ventas en línea. Este uso es el más común, ya que las empresas ven beneficiadas la relación con sus clientes y ahorran dinero. Los chatbots pueden orientar a los clientes a la compra de un producto gracias a que van aprendiendo del comportamiento en línea del usuario, sugiriéndole productos que sean afines a sus gustos.

Muchos bancos ya están adoptando esta nueva modalidad de venta para ofrecer productos financieros de manera personalizada. Sin embargo, los chatbots son tan versátiles que también usados como agentes de ventas por la industria hotelera, aerolíneas e incluso pizzerías.

La versatilidad de esta tecnología los vuelve excelentes integrantes de cualquier equipo de trabajo. Su capacidad de aprendizaje, de la mano de la fuerte inversión que se ha hecho en el rubro de la inteligencia artificial, hace de esta herramienta una atractiva opción para empresas e instituciones públicas de todos los tamaños.